Evaluatie samenwerking 14020 – VES/E&U

Deelnemers
(10)(2e) (verbetermanager Dienstverlening),
(10)(2e) (eerst 14020, later BITteam),
(10)(2e) (trainer 14020),
(10)(2e) (teamleider CCA),
(10)(2e) Communicatieadviseur VES - verslag).

Inleiding
Gedurende de inspraakperiode rond eeuwigdurende erfpacht voor bestaande erfpachters (van 9 januari tot en met 19 februari 2017), konden mensen terecht bij 14020. Omdat voorzien was dat er een groot aantal vragen en verzoeken om hulp bij het invullen van de rekentool zou binnenkomen, was een speciaal ('dedicated') team ingericht: 9 nieuwe agents die na een korte introductie aan de slag zouden gaan, met collega's van E&U als back-up. Ook zij hadden een speciaal team gevormd: het BIT-team.

Organisatie vooraf
We hebben een inschatting gemaakt van het aantal te verwachten telefoontjes, voor zover dat mogelijk was. Daarop hebben we het aantal van 8 fte aan capaciteit bij 14020 bedacht. Dat lijkt reëel, is teveel volgens de een, te weinig volgens de ander. Liever afschalen dan opschalen is ons motto. En mochten we toch nog overspoeld worden met vragen, dan is dat zo en loopt de wachttijd op.

P&O doet de werving van 10 agents. Achteraf zegt de teamleider van het CCA dat het goed is om het CCA hierbij te betrekken, dit niet aan P&O alleen over te laten. Nu werden halverwege het traject drie agents 'van taken ontheven'. Deels door een afnemend aantal telefoontjes, deels doordat zij niet zo geschikt bleken.

In de week die vooraf ging aan de start van de inspraak is een aantal trainingen georganiseerd. Door 14020 en door E&U, in het CCA en aan de Weesperstraat. Over erfpacht in het algemeen, de Overstapregeling, de rekentool en natuurlijk over de techniek en gesprekstraining. Daarnaast is de Kennisbank gevuld met antwoorden op vragen die we het meest verwachtten.
De agents waren zeer tevreden over de geboden trainingen maar het blijft ingewikkelde materie.

Het contact met de collega's van E&U en het VESteam werd als heel prettig ervaren. Er ontstaat een teamgevoel vanuit het besef dat ieder elkaar nodig heeft, en ze gezamenlijk voor een grote klus staan waarvan niemand de dynamiek goed kan inschatten. De informele borrel op donderdag was een heel goede zet.

Kennisbank
In de Kennisbank stonden vragen en antwoorden waarmee de agents binnenkomende vragen konden beantwoorden. Dit was basisinformatie, voor de 'eerstelijns' vragen. Stond een antwoord op een vraag niet in de Kennisbank, dan kon worden doorverbonden naar de back-office: de E&U collega's.

Van tevoren is een inschatting gemaakt van wat de meest gestelde vragen zouden worden. Deze zijn, plus antwoorden, opgenomen in de Kennisbank. Deze vragen en antwoorden werden 'hertaald' door een redacteur van de Kennisbank. Dit is tijdrovend: op tijd beginnen.

Er kwamen ook vragen over –inspraak- als onderwerp. Het was niet voor iedereen duidelijk wat inspraak is, dat plannen dus plannen zijn, dat er geen definitieve status kleeft aan uitkomsten van de rekentool etc. Goed om hieraan (ook in de Kennisbank) meer aandacht te besteden.

Punt van aandacht is het lerend vermogen / aanvullen van de Kennisbank. Als een antwoord niet in de Kennisbank staat, kan worden doorverbonden. Zaak is dat er niet 'koud' wordt doorverbonden ("een heet pannetje doorgeven"), maar dat er eerst een gesprekje is over wat de vraag is. Misschien kan de vraag met wat extra kennis vanuit de backoffice prima door de agent zelf beantwoord worden.
Dan is vervolgens wel van belang dat de aanvullende informatie wordt opgeslagen en gedeeld.
Dit was nu persoonsafhankelijk, het zou goed zijn als daar sturing op was.

Van start
De eerste dagen was een collega van E&U aanwezig in het CCA. Als coach, back-up, voor training, teamgevoel. Dit gaf de agents veel vertrouwen en heeft hen heel goed op weg geholpen. Dit wordt nu standaardonderdeel van de procedure.
De agents geven aan dat zij alleen in het begin de Kennisbank benutten. Met name de uitleg in beelden die door de aanwezige E&U-collega's werd gemaakt was nuttig.

Het CCA heeft de flexibiliteit vanuit E&U als heel prettig ervaren. Had men vooraf nog wat twijfels bij 'we moeten zien hoe het loopt', gaandeweg werd duidelijk dat dat een goede benadering was.

De dagelijkse mail met cijfers vanuit het CCA gaf een goed beeld van de aandacht die er was voor de overstapregeling en eeuwigdurende erfpacht en van waar het accent in de vragen lag. Daarop anticipeerden we met teksten in de Kennisbank en op de website/in de rekentool.

Het zou fijn zijn als het CCA meer een inhoudelijke terugkoppeling gaf: wat zijn de meest gestelde vragen?